



Bienvenido a los servicios de
la farmacia de especialidades de
Reading Hospital Ambulatory Pharmacy

Reading Hospital Ambulatory Pharmacy brinda servicios de farmacia de especialidades para pacientes que se encuentran en el área sureste y central de Pennsylvania.



Reading Hospital

TOWER HEALTH

Advancing Health. Transforming Lives.



Índice

Información básica	4
Información de contacto	4
Horario de atención	4
Programa de gestión de pacientes	4
Resurtido de recetas	5
Suministros perdidos y necesidades de viaje	5
Servicios que se ofrecen	6
Seguro, facturación y asistencia financiera	6
Planes de pago	6
Ayuda de un farmacéutico	7
Entrega a domicilio disponible	8
Recordatorios de resurtidos	8
Servicios de intérpretes	9
Medicamentos no disponibles en Reading Hospital Ambulatory Pharmacy	9
Preguntas frecuentes	10
Información para el paciente	15
Recursos y asistencia para la comunidad	15
Retiro de medicamentos del mercado	15
El acceso a medicamentos en caso de emergencia o desastres	15
La seguridad del paciente	16
Reacciones adversas a los medicamentos	16
Instrucciones para el lavado de manos	16
Los objetos punzantes y su eliminación	16, 17
Las agujas y la seguridad	17
Información para el paciente en caso de accidentes	18
Inquietudes y quejas del paciente	22

Información básica

Información de contacto

Ubicación: 420 S 5th Avenue, West Reading, PA 19611

Teléfono: 484-628-7426

Número gratuito: 833-739-0044

Correo electrónico: rhspharmacy@towerhealth.org

Sitio web: <https://towerhealth.org/locations/reading-hospital-ambulatory-pharmacy>

Para garantizar su privacidad, no envíe información médica por correo electrónico.

Horario de atención

Horario: de lunes a viernes: de 7 a.m. a 9 p.m.

Sábados, domingos y feriados principales: de 8 a.m. a 4 p.m.

Encontrará un farmacéutico con licencia disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para asistirlo en temas urgentes.

Llame al **833-739-0044**.

Programa de gestión de pacientes

Nuestro personal lo inscribirá en nuestro programa gratuito al momento de recibir sus recetas.

Nuestro programa de gestión de pacientes incluye:

- Instrucción sobre cómo y cuándo tomar su medicación.
- Cómo controlar los posibles efectos secundarios.
- Evaluación clínica y asistencia.

Su participación es completamente voluntaria.

Sírvase informarnos si no desea participar en el programa de gestión de pacientes.

Si desea utilizar otra farmacia de especialidades, llámenos y lo asistiremos para que transfiera su receta.



Resurtido de recetas

Usted podrá solicitar los resurtidos en persona, por teléfono o por correo electrónico:

Resurtido en persona

420 S 5th Avenue
West Reading, PA 19611

Ingrese por la puerta giratoria del hospital que da a la 5th Avenue. Gire a su derecha. La farmacia se encuentra al final del vestíbulo.

Resurtido por teléfono

Llame a su equipo de especialistas al **833-739-0044**. Permita que transcurran dos (2) días hábiles para que Reading Hospital Ambulatory Pharmacy procese y entregue su pedido de resurtido.

Resurtido por correo electrónico

Envíe un correo electrónico a uno de nuestros farmacéuticos de especialidades a la siguiente dirección
rhspharmacy@towerhealth.org

Suministros perdidos y necesidades de viaje

Llámenos si ha perdido sus medicamentos o suministros o si necesita sus recetas por adelantado antes de un viaje. Trabajaremos con usted y su compañía de seguros para asegurar que sus medicamentos estén cubiertos y que no ocurra una pausa en su terapia.

Servicios que se ofrecen

Seguro, facturación y asistencia financiera

Copagos: Nuestro equipo trabaja junto con su compañía de seguros para ayudarlo a cubrir sus recetas de especialidades. Es probable que tenga que pagar un copago cada vez que se surta un medicamento. Le diremos cuál es el importe exacto que debe pagar. Es probable que el importe del copago de su medicamento de farmacia de especialidad sea alto incluso cuando la compañía de seguros pague la mayor parte del importe. Nuestro equipo buscará en los diferentes programas de asistencia financiera para ayudarlo a bajar el costo. Quizás le pidamos que complete un formulario de autorización para un programa de asistencia para medicamentos a fin de brindarle estos servicios. Si lo solicita, le proporcionaremos el precio en efectivo de su medicamento.

Autorización previa: Algunos medicamentos requieren información adicional para que los costos sean cubiertos. A este procedimiento se lo conoce como autorización previa. Nuestro equipo puede procesar esta documentación. El proceso puede demorar algunos días hábiles. Nuestro equipo lo mantendrá informado a usted y a su médico a lo largo del proceso, especialmente si se esperan demoras. Si el seguro rechaza la cobertura de su medicamento, nuestro equipo podrá ayudar a su médico a presentar una apelación.

¿Se encuentra dentro de la red?: Si su plan de seguro considera que Reading Hospital Ambulatory Pharmacy es una farmacia «fuera de la red», le informaremos por escrito qué monto deberá pagar para que surtamos su medicamento. Nuestro personal transferirá su receta a una farmacia «de la red» si eso representa un ahorro para usted.

Planes de pago

Aceptamos tarjetas de débito y crédito, cheques personales, giros postales y cuentas de gastos más flexibles.

Si necesita ayuda para gestionar un plan de pago por el dinero que adeuda, estaremos encantados de asistirlo en la elaboración de un plan de pago. Llamarnos para que podamos ayudarlo.

Ayuda de un farmacéutico

Los farmacéuticos de especialidades de Reading Hospital Ambulatory Pharmacy están entrenados en los medicamentos que usted toma. Están aquí para responder sus preguntas sobre su terapia y plan de cuidados. Nuestros farmacéuticos tienen acceso directo a sus médicos, enfermeros y otros proveedores, y se pondrán en contacto con ellos de ser necesario.

Los farmacéuticos harán lo siguiente:

- Lo instruirán sobre cómo tomar su medicamento correcta y consistentemente y le explicarán por qué es importante que lo haga.
- Se asegurarán de que sepa cómo aplicarse los medicamentos inyectables.
- Lo ayudarán a comprender y controlar los efectos secundarios y las interacciones de los medicamentos.
- Conversarán sobre los problemas que pueda llegar a tener, tales como dificultades en la administración o inquietudes sobre los costos.
- Trabajarán con su equipo de atención de la salud para asegurar que la terapia es segura, eficaz y adecuada.
- Le proporcionarán las herramientas para que gestione su terapia, incluida la entrega de materiales educativos y la asistencia de defensa del consumidor.

Comuníquese con alguno de nuestros farmacéuticos si tiene consultas sobre su tratamiento. Encontrará un farmacéutico con licencia disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para asistirlo en temas urgentes relacionados con sus medicamentos.

Contacto fuera del horario de atención

Después del horario de atención, su llamada será transferida a un buscapersonas de guardia. Deje su número de 10 dígitos para que el farmacéutico le devuelva el llamado inmediatamente, con una espera menor a los 30 minutos. En caso de emergencia, comuníquese con el **9-1-1**.

Entrega a domicilio disponible

Puede programar un envío gratuito a su casa. Las entregas se realizan de lunes a viernes. Se requerirá la firma de la persona que reciba la medicación. No podemos hacer entregas a casillas de apartado postal. Nuestro equipo coordinará la entrega de su medicamento de especialidad en su domicilio o en una ubicación alternativa si fuera necesario.

Suministros que se incluyen

Incluiremos todos los suministros necesarios, tales como agujas, jeringas, contenedores para objetos punzantes e hisopos con alcohol sin ningún costo para usted. Si su medicación requiere una manipulación especial o refrigeración, se empaquetarán en consecuencia.

Nos contactaremos con usted

Haremos todo lo posible para entregar los medicamentos y los suministros antes, en caso de que haya una alerta por mal tiempo. Un miembro del equipo de Reading Hospital Ambulatory Pharmacy intentará llamarlo para darle las instrucciones especiales. Asegúrese de que su información de contacto secundaria se encuentra registrada. En ese caso, podremos ponernos en contacto con usted en caso de emergencia o de demora de una entrega. Además, informe a nuestro personal si su información de contacto cambia.

Recordatorios de resurtidos

Un coordinador de atención a pacientes o un técnico farmacéutico lo llamará en los siguientes casos:

- Una (1) semana antes de que se quede sin medicamentos según este previsto.
- Para conocer su progreso.
- Para determinar el envío o la entrega de su próximo resurtido.
- Para verificar su terapia y obtener una nueva receta si no le quedan resurtidos.

Nuestro coordinador de atención a pacientes o el técnico farmacéutico lo contactarán con un farmacéutico clínico si tiene preguntas o inquietudes sobre su terapia.

Servicios de intérpretes

Hay intérpretes disponibles si usted es sordo, tiene una discapacidad auditiva o si su idioma primario no es inglés. También existen servicios especiales disponibles si tiene discapacidad visual.

Medicamentos no disponibles en nuestra farmacia

Reading Hospital Ambulatory Pharmacy tiene acceso a la mayoría de los medicamentos de especialidad. En caso de que nuestra farmacia no pueda proporcionarle su medicamento, nuestro equipo trabajará con usted y otra farmacia para garantizar de que usted reciba su medicamento.



The top portion of the page features a light blue background filled with various shades and sizes of question marks, some appearing as if they are floating or scattered across the space.

Preguntas frecuentes

¿Qué es una farmacia de especialidades?

Una farmacia de especialidades proporciona medicamentos complejos y, en algunos casos, caros, que pueden requerir un almacenamiento o una manipulación especial. Es probable que estos medicamentos no estén disponibles en su farmacia local. Estos medicamentos se pueden administrar por inyección, por vía oral o se pueden infundir. A veces, estos medicamentos tienen efectos secundarios que un farmacéutico entrenado debe controlar. Reading Hospital Ambulatory Pharmacy se centra en brindar estos medicamentos, a la vez que ofrece una excelente atención al cliente y asistencia clínica.

¿Permitirá mi compañía de seguro que Reading Hospital Ambulatory Pharmacy dispense mi medicamento?

Reading Hospital Ambulatory Pharmacy puede dispensar medicamentos a través de la mayoría de las compañías aseguradoras. Ocasionalmente, su compañía aseguradora requerirá el uso de otra farmacia. En estos casos, nosotros transferiremos su receta y haremos que la nueva farmacia se ponga en contacto con usted.

¿Sustituirán mi medicamento por otro?

A veces, es necesario sustituir medicamentos genéricos por medicamentos de marca. Esto podría ocurrir si su compañía de seguros prefiere que se dispense un medicamento genérico o desea reducir su copago. Si es necesaria una sustitución, un miembro del equipo Reading Hospital Ambulatory Pharmacy se pondrá en contacto con usted antes de enviar el medicamento para que esté al tanto del cambio.

¿Cuándo debo contactar a Reading Hospital Ambulatory Pharmacy?

Comuníquese con Reading Hospital Ambulatory Pharmacy en los siguientes casos:

- Su dirección, número telefónico o información de seguro ha cambiado.
- Tiene consultas sobre el estado de su receta.
- Tiene inquietudes sobre la administración del medicamento.
- Necesita reprogramar o controlar el estado de su entrega.
- Para iniciar o detener la administración de un medicamento o si la dosis cambia.
- Tiene una reacción o una alergia a su medicamento.
- Le gustaría obtener más información sobre su plan de terapia.
- Trabajaremos con su equipo de atención de médica para asegurarnos de que la terapia sea segura, eficaz y adecuada.
- Le proporcionaremos las herramientas para que gestione su terapia, incluida la entrega de materiales educativos y el apoyo a la defensa del consumidor.

¿Es importante tomar toda mi medicación?

Sí. Siga las instrucciones de su médico en relación a la cantidad del medicamento que debe tomar y la duración. Entendemos que algunos medicamentos pueden tener efectos secundarios desagradables o son difíciles de administrar. Nuestros farmacéuticos están disponibles para ofrecer consejos prácticos sobre cómo actuar con estos temas y pueden ayudarlo a ponerse en contacto con su proveedor para controlar estos efectos secundarios.

¿Qué hago si reacciono mal al medicamento?

Llame al **9-1-1** o pídale a alguien que lo lleve a la sala de emergencia de un hospital si la reacción parece grave o pone en peligro su vida. Póngase en contacto con Reading Hospital Ambulatory Pharmacy o con el médico que le recetó el medicamento para informar sobre la reacción.

¿Puedo devolver mi medicamento recetado?

Una vez que la farmacia le entrega su medicamento, usted no podrá devolverlo. Si sospecha que su medicamento o dispositivo está en mal estado, llámenos y veremos si podemos enviarle un nuevo medicamento o dispositivo. Si cree que su medicamento se ha retirado del mercado, llame a Reading Hospital Ambulatory Pharmacy y nuestro equipo lo ayudará.

¿Cómo deshecho medicamentos que no utilicé?

Para conocer cómo deshacerse correctamente de los medicamentos que no ha utilizado, póngase en contacto con Reading Hospital Ambulatory Pharmacy o visite los siguientes sitios web de la FDA donde encontrará información e instrucciones:

- www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm
- www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm

Reading Hospital Ambulatory Pharmacy posee un contenedor de recogida autorizado por la Administración para el control de drogas (DEA) que se denomina MedSafe. Esto significa que usted puede desechar sus medicamentos viejos o que no usó en el cesto azul para desechos medicinales que se encuentra disponible en la farmacia en el horario de atención.





Información para el paciente

Recursos y asistencia para la comunidad

Para obtener más información, visite nuestro sitio web:

<https://towerhealth.org/locations/reading-hospital-ambulatory-pharmacy>

Retiro de medicamentos del mercado

Reading Hospital Ambulatory Pharmacy cumple con las directivas de la FDA, los fabricantes de medicamentos y los organismos regulatorios estatales y federales. Nos pondremos en contacto con usted y su proveedor si un retiro de medicamentos lo afecta.

El acceso a medicamentos en caso de emergencia o desastres

Hacemos todo lo posible por entregar sus medicamentos y suministros antes, en caso de que ocurra una alerta por mal clima. Si no podemos entregar sus medicamentos o suministros, transferiremos su receta a otra farmacia. Si su área se viera afectada por un desastre y usted es desplazado, llame al **833-739-0044** y díganos dónde entregar su medicamento. Asegúrese de informarnos cuando regrese a su hogar. Asegúrese de que la información de contacto registrada está actualizada para evitar demoras o interrupciones en su terapia.

La seguridad del paciente

Reacciones adversas a los medicamentos

Si tiene reacciones adversas a los medicamentos, un cambio repentino de su afección u otros problemas, póngase en contacto con su proveedor de atención primaria (PCP, según sus siglas en inglés), sala de emergencia local o llame al **9-1-1**.

Instrucciones para el lavado de manos

Las infecciones son un problema grave. La mejor forma de evitar una infección es lavándose las manos con frecuencia. Recuerde lavar sus manos siempre antes y después de preparar y manipular su medicamento.

1. Reúna los elementos:
 - Jabón
 - Toalla de papel o toalla limpia
2. Moje las manos con agua tibia.
3. Coloque una pequeña cantidad de jabón en las manos.
4. Frote las manos vigorosamente por al menos 30 segundos.
5. No olvide lavarse entre los dedos y el dedo pulgar.
6. Enjuague las manos con agua tibia.
7. Seque las manos con una toalla de papel o una toalla limpia.
8. Cierre el grifo con la toalla.
9. Si toca algo con las manos (el cabello, por ejemplo), se cubre la boca al estornudar o siente que ya no tiene las manos limpias, lávese las manos nuevamente antes de seguir con el procedimiento.

Si no hay agua disponible, utilice un sanitizante antibacteriano a base de alcohol.

Los objetos punzantes y su eliminación

Después de usar su medicamento inyectable, coloque todas las agujas, jeringas, lancetas y otros objetos punzantes que se emplearon para administrar el medicamento en el contenedor para

objetos punzantes. No deseche los objetos punzantes en la basura a menos que se encuentren dentro de un contenedor para elementos punzantes. No los arroje al inodoro. Si no cuenta con un contenedor para objetos punzantes, puede utilizar un contenedor de plástico o metal con una tapa a rosca u otra tapa que permita un cierre firme y seguro. Antes de desecharlo, refuerce la parte superior con cinta adhesiva resistente. No utilice plásticos transparentes ni contenedores de vidrio. Los contenedores no deben estar más de tres cuartos llenos cuando los deseche.

Infórmese con su servicio de recolección local o el departamento de salud pública sobre los procedimientos para el desecho de contenedores de objetos punzantes en su área. También puede visitar el sitio web Desecho seguro de agujas para la comunidad de los Centros para el control y la prevención de enfermedades (CDC, según sus siglas en inglés) en www.cdc.gov/needledisposal.

Las agujas y la seguridad

- Jamás reemplace la tapa de las agujas.
- Deseche las agujas inmediatamente después de su uso en contenedores para elementos punzantes.
- Planifique la manipulación y la eliminación segura de las agujas antes de usarlas.
- Informe a su proveedor de inmediato si se lesiona con agujas u objetos punzantes.

Información para el paciente en caso de accidentes

Queremos que usted y su familia vivan en un entorno seguro. A continuación, le proporcionaremos algunas sugerencias que podrían ayudarlo a evitar lesiones en su hogar. Revise cada cuarto de su casa y asegúrese de que su hogar sea seguro.

Caídas

(Esta es la forma en que las personas se lesionan con mayor frecuencia en sus hogares.)

1. Mantenga el piso limpio. Limpie rápidamente cualquier derrame.
2. Si utiliza alfombras pequeñas, ubíquelas sobre un paño antideslizante o elija alfombras con bases antideslizantes para reducir las probabilidades de caerse.
3. Utilice tapetes antideslizantes o instale tiras antideslizantes en la tina o la ducha.
4. Retire cables eléctricos, de teléfono o de computadora de los pasillos.
5. Todas las escaleras y escalones deben tener pasamanos. Si tiene escaleras en casa y tiene niños, utilice puertas para bebés en el extremo superior e inferior.
6. Mantenga los pasillos bien iluminados y deje luces encendidas por la noche, de ser necesario.
7. Tenga linternas que funcionen.

Envenenamiento

1. Mantenga todos los materiales peligrosos fuera del alcance de los niños.
2. Mantenga los medicamentos fuera del alcance de los niños.
3. Sepa cuál es el número local de control de envenenamiento o marque **800-222-1222** en caso de envenenamiento.

Prevención de incendios y quemaduras

1. Coloque detectores de humo en la casa y reemplace las baterías al menos una vez al año.
2. Pruebe cada detector de humo al menos una vez al mes.
3. Tenga un plan para incendios y asegúrese de que toda la familia sepa qué hacer en esta situación.
4. Coloque cubiertas sobre los enchufes.
5. Asegúrese de que el calentador de agua no se encuentre a más de 120 grados Fahrenheit (49 °C).
6. Mantenga a los niños alejados de la cocina y nunca la deje desatendida mientras cocina.
7. Mantenga los fósforos y los encendedores fuera del alcance de los niños.

Incendios

1. Rescate a quien se encuentre en riesgo inmediato.
2. Si está seguro, alerte al departamento de bomberos. De otro modo, evacúe el área.
3. De ser posible, bloquee el ingreso de oxígeno y cierre cualquier acceso (puertas, por ejemplo) para intentar contener el incendio.
4. Intente extinguir el fuego solo si se encuentra localizado en una pequeña área. De otro modo, evacúe el edificio y notifique a los bomberos cuando se encuentre a salvo.
5. Si es necesario reubicarse, llame a Reading Hospital Ambulatory Pharmacy para darnos su información de contacto actualizada y la nueva ubicación de entrega de medicamentos a fin de asegurarse de que no se interrumpa en la terapia.

Desastres naturales (tornados, sismos o inundaciones)

1. En las áreas propensas a tornados, almacene alimentos y agua embotellada adicional. Tenga una radio operada por baterías, linternas y baterías adicionales. Si debe administrarse algún medicamento con nebulizador u otra vía de administración que requiera electricidad, llame a su compañía de electricidad local para informarle sobre sus necesidades especiales. Es posible que puedan priorizar la restauración de su servicio eléctrico.
2. Controle que no haya nadie lesionado en su hogar.
3. Busque pérdidas de gas o filtraciones de agua y cierre las llaves correspondientes.
4. Manténgase alejado de las ventanas o los vidrios rotos. Siempre use calzado.
5. Evacúe el área si es necesario.
6. Si necesita evacuar, diríjase al refugio más cercano y notifique a los organizadores sobre las necesidades especiales que pueda tener. Comuníquese con Reading Hospital Ambulatory Pharmacy para darnos su información de contacto actualizada y la nueva ubicación de entrega de medicamentos a fin de asegurarse de que no haya interrupciones en la terapia.

Corte de energía

1. Notifique a sus compañías proveedoras de gas y electricidad ante la falta del servicio. Si debe administrarse algún medicamento con nebulizador u otra vía de administración que requiera electricidad, llame a su compañía de electricidad local para informarle sobre sus necesidades especiales. Es posible que puedan priorizar la restauración de su servicio eléctrico.
2. Tenga una radio operada por baterías, linternas, baterías y velas a mano. (Si usa oxígeno, apáguelo antes de encender las velas).



Tormentas de invierno

1. Prepare un kit de emergencia con los siguientes elementos:
 - Agua
 - Alimentos no perecederos
 - Radio operada a baterías
 - Linternas y baterías nuevas
 - Kit de primeros auxilios que contenga incluso los medicamentos recetados
2. Mantenga su teléfono celular con toda la carga.
3. NO use la cocina para calentar. Si se corta la electricidad, emplee los siguientes elementos como fuente de calor:
 - Mantas, bolsas de dormir o abrigos de invierno, guantes y sombreros adicionales.
 - Una chimenea a leña. (Asegúrese de tener suministros de leña seca.)
4. Nunca use una parrilla de carbón o una estufa de campamento de gas portátil dentro de su hogar. Estos elementos producen humos mortales.
5. Evite usar velas ya que pueden ocasionar incendios domésticos. Si las usa, jamás las deje sin vigilar.

Inquietudes y quejas

Política de quejas de los pacientes

Tiene derecho a expresar sus quejas y recomendar cambios en la atención o en los servicios sin temor a venganza o una interrupción irrazonable de los servicios. Existen varias formas de que usted nos informe sus comentarios e inquietudes.

- Comparta sus inquietudes con el personal o el gerente de la farmacia, ya sea por teléfono o en persona.
- Envíenos un correo electrónico a rhspharmacy@towerhealth.org.

La farmacia ambulatoria de Reading Hospital está acreditada por la Accreditation Commission for Health Care, Inc. (ACHC). También puede presentar una queja ante el Departamento de Quejas de la ACHC llamando al 855-937-2232 o visitando el sitio web www.achc.org/ contacto.

Reading Hospital Ambulatory Pharmacy tiene un proceso formal de quejas que garantiza que sus inquietudes, quejas y sugerencias sean revisadas e investigadas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción. Usted recibirá la notificación de nuestra resolución por teléfono o por escrito. No se tomarán represalias por presentar una queja.

Si usted no está satisfecho con la resolución de su queja

- El siguiente nivel directivo será notificado progresivamente hasta que la queja haya sido resuelta.
- El personal de la farmacia le brindará la información de contacto de la Junta de farmacias de Pennsylvania o de su plan de seguro.

Preguntas

Notas



<https://towerhealth.org/locations/reading-hospital-ambulatory-pharmacy>